

GESTÃO DAS INFORMAÇÕES

EVER SANTORO

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

PROGRAMAÇÃO

EXPOSIÇÃO DA DISCIPLINA

Conceito de indicador

Cultura da informação

Tipologia de indicadores

Informação estratégica

Escalas e variáveis

Conceito ampliado de informação estratégica

Importância relativa dos indicadores

Sistema de Informações e Vantagem Competitiva

Conceitos fundamentais para especificação de indicadores

Monitoração ambiental

Indicadores da estratégia competitiva

Análise crítica do desempenho global

Processo de especificação de indicadores

BIBLIOGRAFIA

MEIRELES, Manuel. Gestão das informações organizacionais: Quesitos de excelência dos sistemas de informações operativos e estratégicos, 2012. Disponível em:

http://www.profmeireles.com.br/v2/etapa_02.asp?id=71

MATERIAL

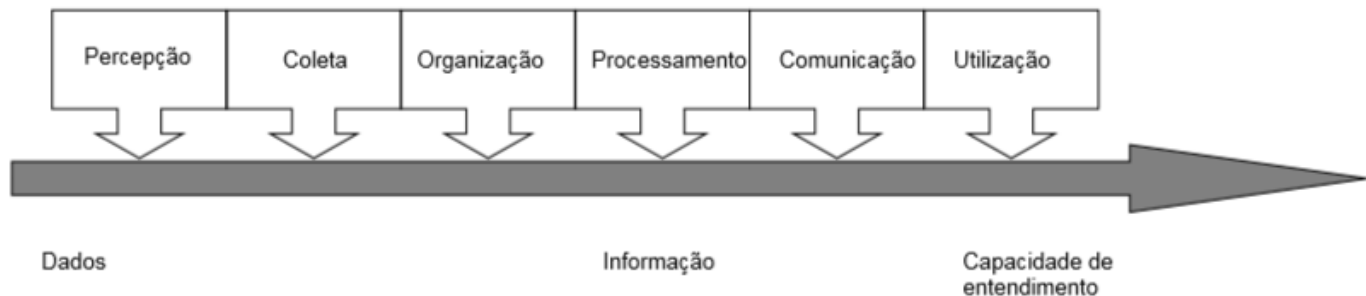
<http://www.eversantoro.com.br>

INTRODUÇÃO

Definições Importantes

- Dado / Informação / Conhecimento
- Um *banco de dados* é um conjunto de dados aleatórios sobre diversos assuntos que, ao se combinarem de maneira correta, se tornam úteis para a empresa. Feita a combinação destes dados obtemos uma informação que é este conjunto de dados com formas e significados válidos, diminuindo a incerteza para a tomada de decisão em qualquer escala organizacional. O acervo dos padrões de informação que se tem sobre o negócio de uma empresa para a geração de vantagem competitiva pode ser entendido como Conhecimento.

Seis grandes atividades do processo de informação estratégica numa perspectiva multifuncional



Fonte: Donal Marchand

INTRODUÇÃO

Definições Importantes

- **Gestão das Informações** – processo de administrar, salvaguardar, otimizar, transformar e criar estratégias para que as informações corporativas seja cada vez mais apuradas e úteis no processo da gestão administrativa.

PAPEL DO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Administração de SI está contida no:

- **PEI (Planejamento Estratégico da Informação)**


- Foco no provimento de informações otimizadas e que obedeçam os parâmetros de:
 - Qualidade
 - Tempo
 - Forma
 - Local necessário
 - Confiabilidade
- Desdobramento do PEI gera um:
 - **PDI (Plano Diretor de Informática)**
 - » expansão, ampliação, modernização ou do planejamento e implantação dos Sistemas de Informações.

PAPEL DO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

O PEI, por sua vez, é subordinado a um plano maior chamado:

- **PEO - Planejamento Estratégico da Organização**
 - Gestão das informações é também atividade gerencial que deve ter foco na sobrevivência organizacional

Conceitos básicos para entendimento do papel do **Administrador de Sistemas de Informação**

- **Administrador**
 - **Sistemas de Informação**
- 

PAPEL DO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Administrador - não é um operador de sistemas, é um líder (“nato”), focado na motivação e coordenação de pessoas e de ações para o cumprimento das metas corporativas.

Sistemas de Informação – trata-se de um esforço organizado para prover informações que permitam à empresa decidir e operar. *Não necessariamente precisa ter o auxílio de computadores.*

- **SI's de Operação** – operações/processos rotineiros
 - **SI's de Decisão** – processo gestor da empresa
-

PAPEL DO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Administrador de SI – Qual a sua grande missão?

- garantir as metas de sobrevivência corporativa que requerem informação ótima.

Sobrevivência – empresas estão sempre sob ameaça de “morte”!

- Ameaças devem ser anuladas ou reduzidas
- *contramedidas ou metas de sobrevivência*

PAPEL DO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Segundo MEIRELES(2012), para a sobrevivência das empresas, as informações ótimas são conseguidas por meio da seguinte checagem de componentes:

- I. o que deve ser informado, ou seja, a síntese dos dados originais;
- II. por que se deve proceder à informação;
- III. quem informa ou deve ser informado;
- IV. como deve ser informado, isto é: a forma do relatório;
- V. quando o usuário deve ser informado: a especificação temporal a partir da qual a informação deve estar disponível ou entregue.

PAPEL DO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Administrador da Informação deve satisfazer a necessidade de informação de inúmeros clientes [internos, externos] da organização.

Para tanto, deve conhecer as necessidades de informação de cada tipo de cliente:

- Os operadores que requerem informações para atender as necessidades de seus clientes [funcionários, consumidores, fornecedores, sindicatos, comunidade, governos]
- Os administradores [Alta administração e gerência] que requerem informações para atender as necessidades dos acionistas

PAPEL DO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Meios para geração de informação ótima:

- Mão de Obra: analistas de sistemas, programadores, operadores/digitadores (isto é: peopleware)
- Meio Ambiente: salas de trabalho, espaço físico;
- Máquinas: equipamentos, rede; terminais, tecnologia informática (isto é: hardware).
- Matéria Prima: *dados*, programas [=Base Lógica de Dados]
- Métodos: processo para planejar, implementar e assegurar continuamente a informação ótima; programas (software).
- Medidas: *indicadores* que adequadamente aplicados mostrem o nível de efetividade da informação.

PAPEL DO ADMINISTRADOR DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Em resumo, o papel do administrador de **Sistemas de Informação** é criar e manter o sistema de informações vitais que maximizem a eficácia da ação gerencial.

CULTURA DA INFORMAÇÃO

Toda e qualquer organização possui o que se denomina **cultura**.

- *Cultura*: conjunto de crenças, de valores, de princípios geralmente comuns à maioria das pessoas que nela trabalham.
- Segundo Marchand(1997): conjunto de valores, atitudes e comportamentos que influenciam na forma como as pessoas, dentro da organização, avaliam, aprendem, recolhem, organizam, processam, comunicam e utilizam a informação.

CULTURA DA INFORMAÇÃO

Dadas as dificuldades do mercado, é preciso competir e ao mesmo tempo tentar vislumbrar o futuro.

isto só é possível se as pessoas, dentro da organização, possuírem uma cultura da informação que valorize ou leve em conta tais aspectos de mercado.

Lembrando:

- *Administrar* é tomar decisões
- Para *tomar decisões* o insumo básico são as informações.

CULTURA DA ORGANIZAÇÃO

O planejamento da organização deve ser desenvolvido observando-se as seguintes fases:

- I. Especificação dos objetivos com apoio nas informações sobre as tendências econômicas, políticas, sociais e tecnológicas, bem como na disponibilidade de recursos;
- II. Determinação dos subsistemas de decisões e dos principais problemas que normalmente caracterizam o empreendimento;
- III. Análise das medidas e dos critérios de decisões e especificações das necessidades de informações exatas e oportunas;
- IV. Projeto dos canais de comunicação para facilitar o fluxo de informações e a coordenação, bem como para invalidar os conflitos, as distorções de sentido das palavras, etc;
- V. Agrupamento dos centros de decisão com o fim de reduzir ou eliminar os problemas de comunicação e de melhorar a comunicação

CULTURA DA INFORMAÇÃO

Resumindo: A cultura da informação, de uma forma simplificada, é o modo como as pessoas utilizam a informação, informação esta difundida por tecnologia.

- De nada adianta ter informações disponíveis se as pessoas não fizerem uso inteligível das mesmas.

PRIMEIRA REGRA DA CULTURA DA INFORMAÇÃO

Sashkin e Kiser - dois pesquisadores que preocuparam-se com as questões inerentes à cultura das organizações com **foco no cliente**.

São 3 os alicerces da **Qualidade Total**:

- O primeiro diz respeito às ferramentas técnicas;
- O segundo fator concentra-se no cliente como foco da Qualidade Total;
- O terceiro fator é a cultura da organização, que se baseia em determinados valores e na visão da liderança.

PRIMEIRA REGRA DA CULTURA DA INFORMAÇÃO

Ainda segundo Sashkin e Kiser, são oito os elementos cruciais da cultura de uma organização:

- 1. As informações devem ser usadas para aperfeiçoar processos, e não para julgar nem controlar as pessoas;**
- 2. Autoridade deve ser igual a responsabilidade;**
- 3. Deve haver recompensas pelos resultados;**
- 4. A cooperação, não a competição, deve ser a base para o trabalho conjunto;**
- 5. Os funcionários devem ter estabilidade no emprego;**
- 6. Deve haver um clima de justiça;**
- 7. A remuneração deve ser justa;**
- 8. Os funcionários devem ter participação no capital da empresa.**

PRIMEIRA REGRA DA CULTURA DA INFORMAÇÃO

Informações devem ser usadas para aperfeiçoar processos, e não para julgar nem controlar as pessoas. Este é o primeiro elemento crucial de uma cultura organizacional.

Esta é a primeira regra de uma cultura organizacional com foco nos clientes (internos e externos), logo, é também a **primeira regra de uma cultura da informação.**

CULTURA DA INFORMAÇÃO ADEQUADA À EMPRESA

Há tipos de cultura de informação distintos?

– **Resposta: SIM.**

Para cada tipo de organização há uma cultura da informação mais adequada.

Para se estabelecer a cultura da informação mais adequada a uma organização é preciso responder a duas questões:

- **Qual é o grau de incerteza da informação sobre o mercado dos nossos produtos ou serviços? É alto? É baixo?**
- **Qual é o grau de complexidade da informação sobre os nossos produtos e nossos processos? É alto? É baixo?**